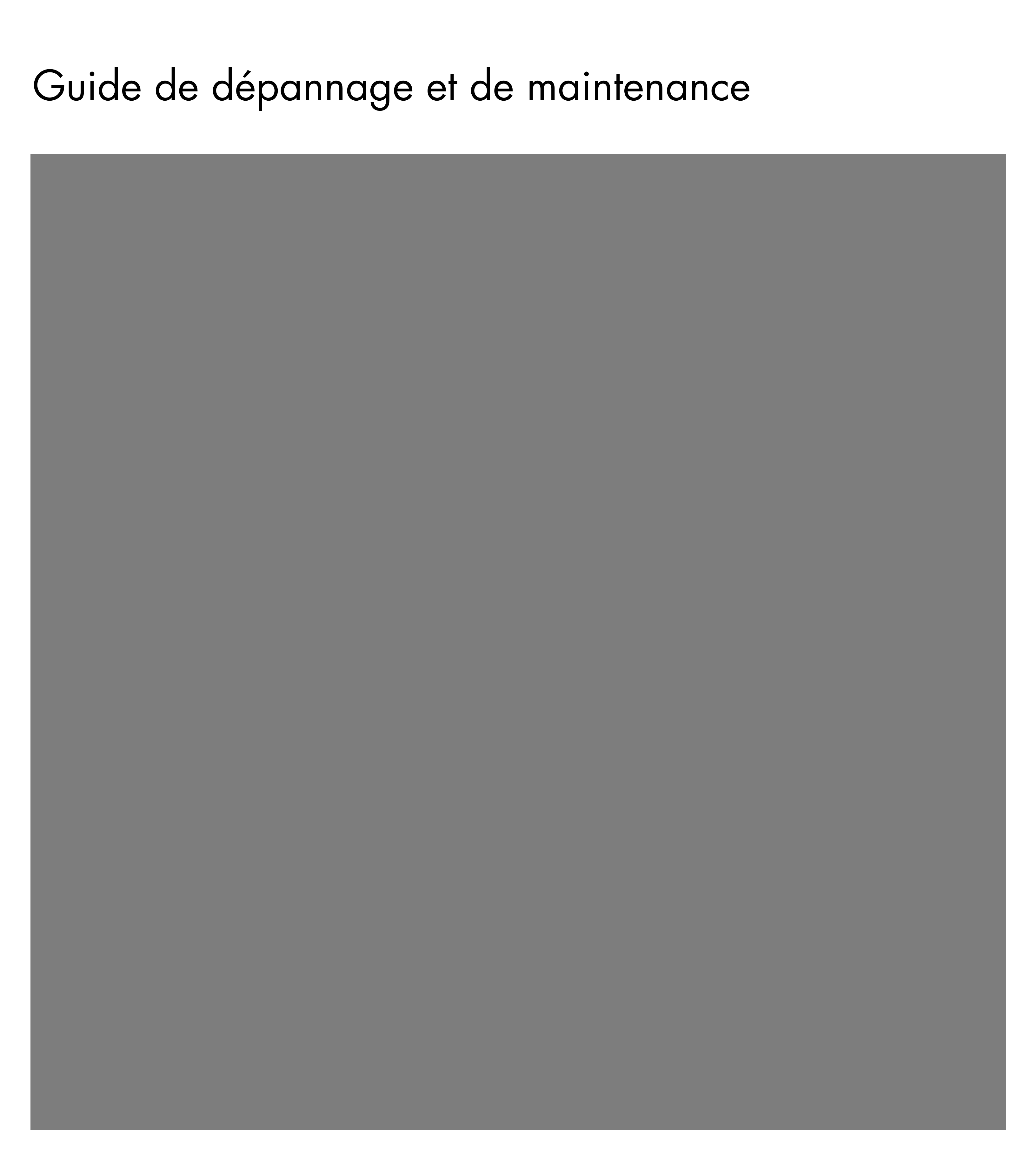
Guide de dépannage et de maintenance



Hewlett-Packard Company
P.O. Box 4010
Cupertino, CA 95015-4010
USA

Table des matières

Maintenance

Cette section fournit des informations sur les tâches que vous pouvez effectuer pour veiller au bon fonctionnement de votre système et faciliter la réinstallation sur celui-ci d'éléments importants en cas de problèmes ultérieurs.

Création de disques de sauvegarde de données

Vous pouvez utiliser le logiciel d'enregistrement (ou « gravure ») sur CD ou DVD dont dispose votre système (par exemple, Roxio Creator Basic) pour créer des disques de sauvegarde des données importantes, notamment de vos fichiers personnels, messages électroniques et signets de sites Web. Vous pouvez également transférer des données vers un disque dur externe.

La procédure suivante est l'une des méthodes de sauvegarde des données; pour plus d'informations, consultez **Aide et support**.

1 Cliquez sur le bouton **Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Roxio**, puis **Creator**.

La fenêtre Roxio Creator s'ouvre.

2 Cliquez sur **Données**, puis sur **Disque de données**.

3 Pour ajouter des fichiers à la fenêtre de projet Roxio ouverte (qui reflète exactement ce qui sera enregistré sur votre disque de données) :

Cliquez sur **Ajouter des données**, parcourez l'ordinateur jusqu'aux fichiers ou dossier à sauvegarder et cliquez sur **Ajouter**.

Ou

Faites glisser les fichiers ou dossiers d'une fenêtre de l'Explorateur Windows vers la fenêtre du projet Roxio.

4 Cliquez sur le bouton **Continuer** dans le coin inférieur droit de la fenêtre du projet.

Une boîte de dialogue s'ouvre et invite à insérer un disque dans le lecteur de disque, indiquant la liste des types de disques compatibles.

5 Cliquez sur **Options** dans le coin inférieur droit, puis dans la fenêtre Options, vérifiez que la case **Vérifier les données écrites sur le disque après gravure** est cochée.

6 Cliquez sur le bouton **Graver** pour démarrer l'enregistrement des données sur le disque.

Un écran indiquant la progression apparaît.

7 Cliquez sur **Terminé** pour revenir à la fenêtre du projet Roxio.

8 Retirez le disque du lecteur, étiquetez-le et rangez-le dans un endroit sûr. Si vous utilisez un disque dur externe, assurez-vous que les fichiers sont clairement libellés en tant que sauvegarde.

L'écriture de données sur un disque de sauvegarde demande l'utilisation d'un logiciel comprenant une fonction de *vérification de l'écriture*. Cette fonction compare les données sur le disque dur à celles copiées sur le disque de sauvegarde pour garantir l'exactitude de la copie. Le logiciel de gravure utilisé peut exiger une activation manuelle de cette fonction (reportez-vous à la documentation du logiciel).

Si vous avez des problèmes d'enregistrement, utilisez un autre disque (d'un autre type ou d'une autre marque). Essayez également d'utiliser l'Explorateur Windows pour afficher vos fichiers et vérifier que le contenu a bien été copié. Pour ouvrir l'Explorateur Windows, cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows** avec le bouton droit de la souris, puis cliquez sur **Explorer**.

Création de disques de récupération système

Il s'agit d'une procédure ponctuelle à effectuer alors que le système fonctionne correctement. Si vous êtes ensuite confronté à des problèmes, vous pouvez rétablir les paramètres d'usine du système à l'aide des disques de récupération système que vous créez.

Avant de créer des disques de récupération système, lisez la section *Récupération système* à la page 28.

Suppression de programmes inutilisés

Les programmes inutilisés prennent de l'espace mémoire et ralentissent votre ordinateur. Procédez comme suit pour désinstaller de tels programmes.

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**.
2 Cliquez sur **Désinstaller un programme**. La fenêtre Programmes et fonctionnalités apparaît.
3 Choisissez le programme à supprimer, puis cliquez sur **Désinstaller**.
4 Suivez les instructions données à l'écran.

REMARQUE : Certains programmes proposent leurs propres options de désinstallation. Si vous ne parvenez pas à désinstaller un programme à partir du Panneau de configuration, reportez-vous à la documentation ou à l'aide en ligne du programme.

Utilisation de Windows Update

Vérifiez l'existence de mises à jour ou planifiez une mise à jour automatique mensuelle. (voir le *Manuel de* mise en route pour plus de détails.)

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows** et sélectionnez **Panneau de configuration**.
2 Sous **Sécurité**, cliquez sur le bouton **Rechercher les mises à jour**.
3 Téléchargez et installez les mises à jour maintenant en cliquant sur le bouton **Installer les mises à jour**.

Passage en revue des programmes qui s'exécutent automatiquement au démarrage

Configurez le menu de démarrage de Windows pour ouvrir uniquement les programmes nécessaires, ce qui améliorera la vitesse et la performance du système :

1 Cliquez sur le bouton **Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, puis sur **Windows Defender**.
2 Cliquez sur **Outils**.
3 Cliquez sur **Explorateur de logiciels**.
4 Dans la liste des catégories, sélectionnez **Programmes de démarrage**.
5 Choisissez le programme dont vous voulez empêcher l'exécution et cliquez sur **Désactiver**.

Exécution du programme Nettoyage de disque

Le programme Nettoyage de disque libère de l'espace sur le disque dur en supprimant les fichiers temporaires et inutilisés (notamment ceux du dossier Fichiers Internet temporaires et dans la Corbeille). Vous pouvez exécuter ce programme manuellement, ou le configurer pour une exécution automatique.

Exécution d'un nettoyage de disque manuel

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis cliquez sur **Nettoyage de disque**.

   Le programme Nettoyage de disque recherche les fichiers à supprimer et calcule l'espace disque pouvant être libéré.

2 Cochez la case en regard du type de fichiers à supprimer.
3 Cliquez sur **OK**, puis sur **Supprimer les fichiers** pour terminer la suppression des fichiers sélectionnés.

Planification d’un nettoyage de disque automatique

1. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis cliquez sur **Planificateur de tâches**.
2. Cliquez sur **Action**, puis cliquez sur **Créer une tâche de base**.
3. Tapez un nom pour cette tâche et une description optionnelle.
4. Cliquez sur **Suivant**, puis à nouveau sur **Suivant**.
5. Sélectionnez la répétition puis cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez l’heure d’exécution du nettoyage de disque et cliquez sur **Suivant**. Le nettoyage de disque pouvant prendre du temps, il est conseillé de choisir un moment où le système fonctionne, mais n’est pas utilisé.
7. Sélectionnez **Démarrer un programme** et cliquez sur **Suivant**.
8. Sous **Programme/script**, cliquez sur **Parcourir**.
9. Tapez *cleanmgr.exe*, cliquez sur **Ouvrir** puis sur **Suivant**.
10. Étudiez le récapitulatif du calendrier que vous avez défini. Quand vous avez terminé, cliquez sur **Terminer**. Le nettoyage de disque va s’exécuter selon la configuration.

Exécution du programme Défragmenteur de disque

Lorsque Microsoft® Windows Vista™ enregistre des fichiers sur le disque dur, il les divise souvent en plusieurs morceaux (ou *fragments*) afin qu’ils coïncident avec l’espace libre du disque. Lorsque vous ouvrez un fichier fragmenté, il faut le récupérer à partir de plusieurs endroits, ce qui ralentit le processus.

Le programme Défragmenteur de disque regroupe les fichiers fragmentés sur le disque dur pour améliorer les performances du système, mais sans modifier l’emplacement des fichiers et dossiers.

REMARQUE : L’exécution du programme Défragmenteur de disque peut prendre du temps. Elle peut s’effectuer sans assistance durant la nuit.

---

1. Enregistrez votre travail et fermez tous les programmes ouverts.
2. Appuyez sur les touches Ctrl-Alt-Suppr simultanément.
3. Cliquez sur **Ouvrir le gestionnaire de tâches**.
4. Dans l’onglet Applications, sélectionnez tous les programmes répertoriés, puis cliquez sur **Arrêter la tâche**. Fermez le Gestionnaire des tâches.
5. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, choisissez **Tous les programmes**, **Accessoires**, **Outils système**, puis cliquez sur **Défragmenteur de disque**.
6. Cliquez sur **Défragmenter maintenant**.

Si le Défragmenteur de disque ne cesse de se relancer, cela indique qu'un programme accède toujours au disque dur en tâche de fond. Redémarrez l'ordinateur en mode sans échec et réexécutez le programme Défragmenteur de disque :

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Redémarrer**.
2 Appuyez sur la touche F8 dès que le premier logo apparaît.
3 Dans le menu Options avancées de Windows, utilisez les touches fléchées pour sélectionner le **Mode sans échec**, puis appuyez sur la touche Entrée.
4 Après le lancement de Windows Vista, utilisez la procédure ci-dessus pour exécuter le programme Défragmenteur de disque.
5 Pour désactiver le mode sans échec, répétez l'étape 1.

Détection des éventuelles erreurs du disque dur

Suivez la procédure ci-dessous pour vérifier l'intégrité du disque dur sous Windows Vista. Fermez tous les programmes ouverts avant de lancer l'analyse du disque.

1 Cliquez sur le bouton **Démarrer de Windows**, puis sur **Poste de travail**.
2 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque dur que vous souhaitez vérifier, puis cliquez sur **Propriétés**.
3 Cliquez sur l'onglet **Outils**.
4 Sous **Vérification des erreurs**, cliquez sur **Vérifier maintenant**.
5 Si vous le souhaitez, cochez les cases **Réparer automatiquement les erreurs de système de fichiers** et **Rechercher et tenter une récupération des secteurs défectueux**.
6 Cliquez sur **Démarrer**. Si le système vous invite à redémarrer, cliquez sur **Oui**.

   L'ordinateur redémarre et recherche les erreurs sur le disque dur.

Caractéristiques de l'espace du disque dur

Le lecteur de disque dur des ordinateurs Hewlett-Packard et Compaq sur lesquels le système d'exploitation Windows Vista est préinstallé *semble* plus petit que ce indiqué sur la fiche technique du produit, dans la documentation ou sur l'emballage. Les fabricants et les documents commerciaux utilisent le système décimal (base 10) pour décrire la capacité d'un disque dur. Windows Vista ainsi que d'autres logiciels, tels que FDISK, utilisent quant à eux le système binaire (base 2).

En notation décimale, un méga-octet (Mo) correspond à 1 000 000 d'octets, et un giga-octet (Go) à 1 000 000 000 d'octets. En notation binaire, un méga-octet correspond à 1 048 576 octets, et un giga-octet à 1 073 741 824 octets. Cette différence entre les deux systèmes de mesure peut entraîner une variation entre la capacité indiquée par Windows Vista et celle spécifiée par ailleurs. La capacité de stockage du disque correspond à la capacité indiquée dans la documentation.

Windows Vista indique une capacité inférieure dans l'Explorateur Windows et dans la fenêtre Poste de travail car il affiche les informations concernant une seule partition à la fois. L'une des partitions contient les informations nécessaires à la récupération système.

Garder l'ordinateur propre, sans poussière ni saletés

Garder l'ordinateur propre, sans poussière ni saletés, permet de prolonger sa durée de vie. La poussière, les poils d'animaux et d'autres particules peuvent s'accumuler, créant un effet de « couverture »; le résultat : les composants peuvent surchauffer, ou dans le cas d'un clavier ou d'une souris, ne plus fonctionner correctement. Vérifiez votre système au minimum une fois par mois pour tout signe visible de poussière et de débris, et nettoyez-le au moins une fois tous les trois mois.

Nettoyage de l'ordinateur et du moniteur

1 Débranchez l'ordinateur de sa source d'alimentation.
2 Débranchez le moniteur de sa source d'alimentation.
3 Utilisez un chiffon sec pour dépoussiérer l'ordinateur et le moniteur.
4 Imbibez légèrement un chiffon d'eau tiède pour nettoyer le boîtier de l'ordinateur et le boîtier du moniteur.

   Ne jamais utiliser d'eau sur l'écran.

   REMARQUE : S'il reste un résidu collant sur l'ordinateur ou le moniteur, utilisez de l'alcool isopropylique et un chiffon non pelucheux pour le retirer.

5 Utilisez un chiffon propre pour essuyer les boîtiers de l'ordinateur et du moniteur.
6 Utilisez un chiffon sec et propre pour nettoyer l'écran du moniteur, ou pour un nettoyage plus profond, ayez recours à un nettoyant antistatique spécialisé.

Nettoyage des ouvertures

Les ouvertures d'aération permettent de refroidir l'ordinateur et le moniteur. Pour maintenir un débit d'air efficace, nettoyez ces ouvertures à l'aide d'un petit aspirateur manuel fonctionnant sur piles. Cela élimine le risque de choc électrique.

1 Passez l'aspirateur au-dessus des ouvertures d'aération de l'ordinateur et du moniteur.
2 Retirez tout débris accumulé sur ou autour des ports de l'ordinateur (par exemple, les ports Ethernet et USB).

Nettoyage du clavier et de la souris

Pour le nettoyage des touches du clavier, utilisez un petit aspirateur à piles pour éviter d'endommager les touches ou les ressorts.

1 Aspirez entre les touches du clavier et le long des rainures.
2 Utilisez un chiffon sec et propre imbibé d'alcool isopropylique pour nettoyer l'accumulation de débris sur les touches et les bords du clavier.
3 Nettoyez la souris et son cordon avec un essuie-doigts ou un chiffon et d'un nettoyant spécialisé.

Si vous utilisez une souris avec une boule, nettoyez aussi la boule à roulette à l'intérieur :

1 Retournez la souris.
2 Tournez la couronne du couvercle au-dessus de la boule dans le sens contraire des aiguilles d'une montre et retirez la couronne pour dégager la boule.
3 Rincez la boule avec de l'eau tiède savonneuse.
4 Nettoyez les roulettes à l'intérieur de la souris avec un coton-tige imbibé d'alcool isopropylique.
5 Une fois la boule et les roulettes complètement sèches, remettez-les en place, ainsi que la couronne du couvercle.

Dépannage des problèmes

Les tableaux apparaissent dans l'ordre suivant :

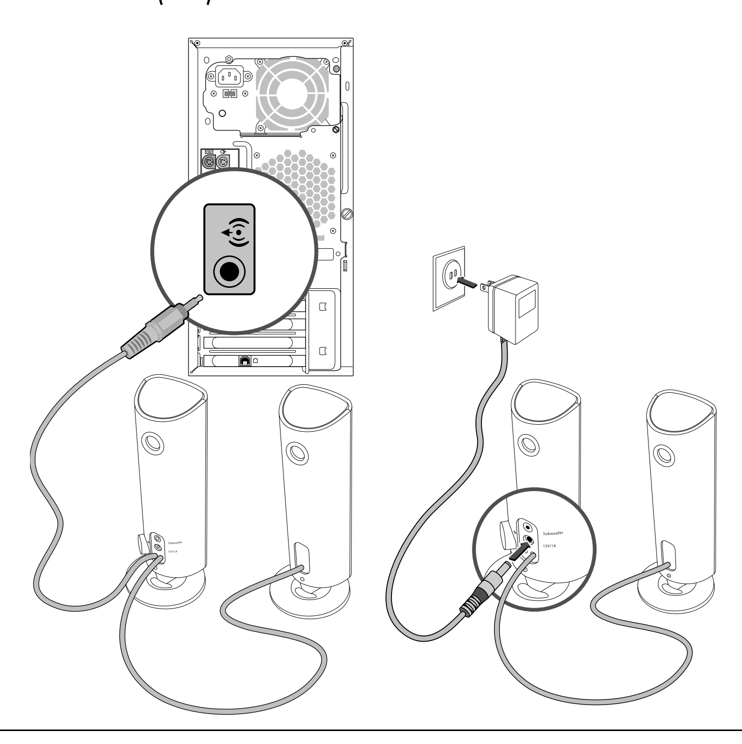
- Audio
- Lecteurs de CD et de DVD
- Vidéo
- Affichage (moniteur)
- Disque dur
- Installation du matériel
- Accès à Internet
- Clavier et souris
- Alimentation
- Performance
- Périphériques sans fil Bluetooth
- Divers

Pour en savoir plus sur les problèmes de moniteur ou les problèmes propres à votre imprimante, reportez-vous à la documentation fournie par le fabricant du produit.

Audio

Symptôme	Solution
Aucun son n'est produit.	Appuyez sur le bouton Muet du clavier pour vérifier l'activation de cette fonction. *Ou* **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**. **2** Cliquez sur **Matériel et son**, puis sur **Ajuster le volume du système**. **3** Si le volume des applications est désactivé, cliquez sur le bouton **Muet** pour le réactiver.
	Cliquez sur l'icône **Volume** ( ) dans la barre des tâches, ou utilisez les commandes du clavier pour augmenter le volume.
	Vérifiez que des haut-parleurs alimentés (actifs) sont allumés.
	Éteignez l'ordinateur et rebranchez les haut-parleurs. Assurez-vous que les haut-parleurs sont branchés dans un port audio, pas dans un port Line In ou de casque d'écoute.
	Appuyez sur le bouton de veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Échap du clavier pour sortir du mode veille.
	Débranchez les éventuels écouteurs connectés à l'ordinateur.

Audio (suite)

Symptôme	**Solution**
Des erreurs de codec se produisent lors de la lecture de certains fichiers audio.	Ouvrez le fichier dans le Lecteur Windows Media. Vérifiez que le Lecteur Windows Media est configuré pour le téléchargement automatique des fichiers codec. ■ Si le bon fichier codec est disponible, vous pouvez lire le fichier audio. Notez que le téléchargement des fichiers codec exige une connexion à Internet. ■ Si le bon fichier codec n’est pas disponible, vérifiez l’existence d’une mise à jour pour le Lecteur Windows Media. Pour plus d’informations, ouvrez l’aide du lecteur Windows Media, puis effectuez une recherche sur *codec*.
Le volume est très faible ou insatisfaisant.	Des haut-parleurs détachés non alimentés (c.-à-d. sans cordon d’alimentation distinct) ne produiront pas un son satisfaisant. Remplacez-les par des haut-parleurs alimentés. Les haut-parleurs alimentés ont un câble d’alimentation et un bouton de mise en marche ; ils se branchent au connecteur de sortie audio Out (vert) de l’ordinateur. 

Lecteurs de CD et de DVD

Symptôme	Solution
Le lecteur de CD ou de DVD ne parvient pas à lire un disque ou démarre trop lentement.	Vérifiez que le disque est bien inséré, au centre du plateau, la face portant l'étiquette vers le haut.
	Attendez au moins 30 secondes pour laisser au lecteur de disque le soin de déterminer le type de support à lire.
	Nettoyez le disque avec un kit de nettoyage de disque, disponible dans la plupart des magasins d'informatique.
	Le pilote peut être altéré ou obsolète. Consultez la section *Mise à jour de pilotes* à la page 27 pour plus de détails sur la réinstallation et la mise à jour des pilotes.
Impossible de retirer un CD ou un DVD.	Mettez l'ordinateur sous tension et appuyez sur le bouton Éjecter près du lecteur pour ouvrir le plateau. Si vous pensez que le bouton Éjecter présente un problème : **1** Cliquez sur le bouton **Démarrer de Windows**, puis sur **Poste de travail**. **2** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le lecteur de CD ou de DVD à ouvrir. **3** Sélectionnez **Éjecter** dans le menu.
Mon minidisque est tombé à l'intérieur de l'ordinateur.	Sur tous les ordinateurs Slimline, le lecteur de CD/DVD est installé en position verticale. Les CD et les DVD de taille standard se logent correctement à la verticale. Toutefois, si vous utilisez un minidisque, vous devez d'abord renverser l'ordinateur sur le côté avant d'insérer le minidisque dans le lecteur. **1** Mettez-vous face à l'ordinateur et couchez-le sur le côté droit. **2** Appuyez sur le bouton d'éjection pour ouvrir le plateau du lecteur. **3** Placez le minidisque dans la cavité du plateau et appuyez de nouveau sur le bouton d'éjection pour fermer le plateau.

Lecteurs de CD et de DVD (suite)

Symptôme	Solution
Impossible de créer (enregistrer) un disque.	Vérifiez que le disque est bien inséré, au centre du plateau, la face portant l'étiquette vers le haut.
	Vérifiez si vous utilisez un disque d'un type adapté au lecteur. Essayez d'utiliser un disque d'une autre marque.
	Assurez-vous que le disque est propre et qu'il n'est pas endommagé. Si l'enregistrement s'est arrêté lors de la session d'enregistrement, le disque peut être endommagé ; utilisez un autre disque.
	Utilisez un type de disque adapté au type de fichiers que vous enregistrez.
	Si vous utilisez un disque CD-R, assurez-vous qu'il est vide pour pouvoir enregistrer des CD audio et qu'il est vide ou réinscriptible (c.-à-d. avec de l'espace pour ajouter d'autres fichiers de données) pour pouvoir enregistrer des données.
	Vérifiez que vous utilisez le type de disque approprié lorsque vous effectuez une copie de disque. Certains programmes d'enregistrement ne peuvent enregistrer que vers un disque de même type que l'original. Par exemple, pour enregistrer le contenu d'un DVD, vous devez utiliser un disque a DVD+R/-R ou DVD+RW/-RW et pour enregistrer le contenu d'un CD, vous devez utiliser un disque CD-R ou CD-RW.
	Assurez-vous que le disque se trouve dans le bon lecteur et spécifiez bien ce lecteur dans le logiciel d'enregistrement de CD ou DVD.
	Sélectionnez une vitesse de gravure plus lente pour le lecteur, si cette option est disponible.
	Le logiciel d'enregistrement ne vous permet pas d'ajouter une piste si celle-ci dépasse l'espace disponible sur le disque. Vous pouvez faire de la place en supprimant une ou plusieurs pistes de la liste avant d'enregistrer les fichiers sur le disque.
	Fermez toutes les fenêtres et tous les programmes avant d'enregistrer.
	Vérifiez qu'il y a suffisamment d'espace libre sur le disque dur pour permettre d'y stocker une copie temporaire du contenu du disque. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Poste de travail**. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque dur et sélectionnez **Propriétés** pour afficher l'espace disponible.
	Si vous utilisez un réseau, copiez les fichiers du lecteur réseau sur votre disque dur avant de les enregistrer sur un disque.
	Fermez tous les programmes et toutes les fenêtres, puis redémarrez votre ordinateur.

Lecteurs de CD et de DVD (suite)

Symptôme	Solution
Impossible d’ajouter des données à un DVD.	Vérifiez que vous avez bien choisi l’option d’enregistrement adéquate (ajout de fichiers de données) dans le logiciel de gravure sur un DVD.
Les titres des pistes audio n’apparaissent pas pour le CD.	L’ordinateur doit être connecté à Internet si vous désirez que les informations sur l’artiste, les titres et les pistes s’affichent lors de la lecture de CD audio. Ces informations ne sont pas enregistrées sur le disque.
	Les informations sur les pistes ne sont pas disponibles pour tous les types de CD.
Un message d’erreur apparaît lors de la capture de vidéo.	Il se peut que vous ayez à sélectionner le périphérique de capture si votre ordinateur dispose à la fois d’un périphérique de capture numérique et d’un périphérique de capture analogique. Pour savoir comment changer la sélection du périphérique vidéo, consultez le menu d’aide du programme de capture vidéo.
Impossible de lire un film gravé sur un DVD sur un lecteur de DVD.	Votre lecteur de DVD ne peut pas lire des fichiers vidéo enregistrés sur le DVD sous forme de fichiers de données. Pour pouvoir regarder le film gravé, utilisez un programme d’enregistrement vidéo. Certains fichiers vidéo enregistrés peuvent être lus par un ordinateur, mais pas sur un lecteur de DVD de salon.

Vidéo

Symptôme	Solution
Impossible de lire certains fichiers vidéo.	Le fichier peut être altéré ou dans un format non pris en charge. Ouvrez le fichier vidéo dans un logiciel de montage vidéo, puis enregistrez le fichier dans un format pris en charge.
Des erreurs de codec se produisent lors de la lecture de certains fichiers vidéo.	Ouvrez le fichier dans le Lecteur Windows Media. Vérifiez que le Lecteur Windows Media est configuré pour le téléchargement automatique des fichiers codec. ■ Si le bon fichier codec est disponible, vous pouvez lire le fichier audio. Notez que le téléchargement des fichiers codec exige une connexion à Internet. ■ Si le bon fichier codec n’est pas disponible, vérifiez l’existence d’une mise à jour pour le Lecteur Windows Media. Pour plus d’informations, ouvrez l’aide du lecteur Windows Media, puis effectuez une recherche sur *codec*.

Vidéo (suite)

Symptôme	Solution
Message d'erreur : *Les fichiers nécessaires à l'affichage de la vidéo sont absents ou endommagés.*	**1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés**. **2** Sous **Tâches**, cliquez sur **Gestionnaire de périphériques**. **3** Cliquez sur le signe plus (**+**) à côté de **Contrôleurs audio, vidéo et jeu**. **4** Cliquez avec le bouton droit sur **Tuner TV** (certains modèles uniquement) et puis cliquez sur **Mettre à jour le pilote**. **5** Sélectionnez **Rechercher automatiquement un pilote logiciel mis à jour**. **6** Suivez les instructions affichées à l'écran pour mettre le pilote à jour. **7** Redémarrez l'ordinateur si vous y êtes invité.

Affichage (moniteur)

Outre les informations fournies ci-dessous, reportez-vous à la documentation accompagnant votre moniteur.

Symptôme	Solution
L'écran est occulté et le voyant d'alimentation est atteint.	Rebranchez le câble d'alimentation au dos du moniteur et à la prise murale.
	Appuyez sur le bouton d'alimentation à l'avant du moniteur.
L'écran n'affiche rien.	Appuyez sur la barre d'espace du clavier ou déplacez la souris pour réactiver l'affichage.
	Appuyez sur le bouton de veille (certains modèles uniquement) ou sur la touche Échap du clavier pour sortir du mode veille.
	Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour allumer l'ordinateur.
	Assurez-vous qu'aucune broche du connecteur vidéo du moniteur n'est endommagée : ■ Si l'une des broches est endommagée, remplacez le câble de connexion du moniteur. ■ Si toutes les broches sont en bon état, rebranchez le câble de connexion du moniteur à l'ordinateur.
Les images affichées à l'écran sont trop grandes, trop petites ou floues.	Réglez le paramètre de résolution du moniteur dans Windows Vista : **1** Cliquez sur le Bureau avec le bouton droit de la souris et cliquez sur **Personnaliser**. **2** Cliquez sur **Paramètres d'affichage**. **3** Modifiez les **réglages** si nécessaire.

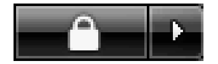
Disque dur

Symptôme	Solution
L’ordinateur semble bloqué et ne répond pas.	Utilisez le Gestionnaire des tâches de Windows pour fermer les programmes qui ne répondent pas, ou pour redémarrer votre ordinateur : **1** Appuyez sur les touches Ctrl-Alt-Suppr du clavier simultanément. **2** Cliquez sur **Ouvrir le gestionnaire de tâches**. **3** Sélectionnez le programme qui ne répond pas, puis cliquez sur **Arrêter la tâche**. Si le problème persiste après avoir fermé le programme, redémarrez l’ordinateur : **1** Appuyez sur les touches Ctrl-Alt-Suppr du clavier simultanément. **2** Cliquez sur la flèche située à côté du **bouton Éteindre** rouge puis sur **Redémarrer**. *Ou* **1** Appuyez sur le bouton de mise en marche pendant cinq secondes ou plus pour éteindre l’ordinateur. **2** Appuyez sur le bouton de mise en marche pour démarrer l’ordinateur.
Message d’erreur : *Erreur de disque dur.*	Appuyez sur le bouton Aide ? du clavier pour ouvrir la fenêtre Centre d’aide et de Support, ou reportez-vous au *Guide de garantie limitée et de support* pour contacter le centre d’assistance technique.

Installation du matériel

Symptôme	Solution
Un nouveau périphérique n'est pas détecté par le système.	Installez le pilote du périphérique à partir du CD accompagnant le périphérique, ou téléchargez et installez le pilote à partir du site Web du fabricant. Vous avez peut-être besoin d'une mise à jour d'un pilote pour Windows Vista. Demandez la mise à jour directement au vendeur du périphérique. Si le périphérique provient de la société HP, consultez notre site Web. Consultez le *Guide de garantie limitée et de support* pour plus de détails.
	Assurez-vous que tous les connecteurs sont bien raccordés et que leurs broches ne sont pas pliées.
	Éteignez l'ordinateur, mettez le périphérique externe sous tension, puis rallumez l'ordinateur afin d'intégrer le périphérique dans le système.
	Redémarrez l'ordinateur et suivez les instructions pour accepter les changements.
	Désactivez, dans le système d'exploitation, les paramètres automatiques relatifs à la carte, puis choisissez une configuration de base n'occasionnant pas de conflits de ressources. Vous pouvez également reconfigurer ou désactiver les périphériques pour résoudre le conflit de ressources.
Un nouveau périphérique ne fonctionne pas.	Pour installer ou désinstaller un pilote de périphérique, vous devez vous connecter en tant qu'administrateur système. Pour changer d'utilisateur, cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Changer d'utilisateur**. Choisissez un utilisateur disposant de privilèges d'administration.

Installation du matériel (suite)

Symptôme	Solution
Un périphérique nouveau ou existant ne fonctionne pas après l'installation d'un autre périphérique.	Pour résoudre ce problème d'incompatibilité, vous devez désactiver l'un des périphériques, ou désinstaller un pilote périmé. **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés**. **2** Sous **Tâches**, cliquez sur **Gestionnaire de périphériques**. **3** Cliquez sur le symbole plus (**+**) à côté du périphérique problématique : les conflits sont signalés par un point d'exclamation jaune à côté du périphérique. Le point d'exclamation signifie qu'il y a un conflit de périphériques ou un autre problème avec le périphérique. Les points d'exclamation ne s'affichent pas toujours lorsqu'un périphérique est défectueux. **4** Si vous avez supprimé un périphérique et que son pilote est affiché dans le Gestionnaire de périphériques, cela peut être la cause du conflit. Pour désinstaller l'ancien pilote de manière à ce que le nouveau fonctionne correctement, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le périphérique en question, cliquez sur **Désinstaller**, puis sur **OK**. **5** Double-cliquez sur le nom du périphérique et sélectionnez **Propriétés**. **6** Cliquez sur **Ressources** pour vérifier l'éventuelle présence d'un conflit de périphériques. **7** Cliquez sur l'onglet **Général** pour contrôler l'activation du périphérique et son bon fonctionnement. Si le bouton est disponible, cliquez sur **Dépannage** et suivez les instructions données par l'Assistant Résolution de problèmes de périphériques. **8** Redémarrez l'ordinateur. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Redémarrer**. 

Accès à Internet

Symptôme	Solution
Impossible d'établir une connexion à Internet.	Vérifiez les paramètres Internet ou contactez votre fournisseur d'accès pour obtenir de l'aide.
	Vérifiez si vous utilisez des câbles adaptés à votre type de connexion Internet. Votre ordinateur peut être équipé d'un modem et d'une carte réseau Ethernet (également appelée carte d'interface réseau ou NIC). Un modem utilise un câble de téléphone standard pour établir une connexion par réseau commuté. Une carte NIC utilise un câble réseau pour se connecter à un réseau local (LAN). Ne reliez pas un câble téléphonique à la carte réseau. Ne branchez jamais un câble réseau dans une prise de ligne téléphonique (vous risqueriez d'endommager la carte réseau). Pour plus d'informations concernant la connexion à Internet, appuyez sur le bouton Aide ? du clavier pour ouvrir la fenêtre Centre d'aide et de Support.
	Vérifiez que le navigateur Web est installé et configuré pour fonctionner avec votre fournisseur de services Internet.
	Exécutez l'Assistant Installation. **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows** et sélectionnez **Réseau**. **2** Dans la fenêtre Réseau, cliquez sur **Centre Réseau et partage**. **3** Dans la fenêtre Centre Réseau et partage, cliquez sur **Configurer une connexion ou un réseau** pour ouvrir l'assistant. Suivez les instructions données à l'écran.
	Si votre système dispose d'antennes externes, essayez de placer l'antenne dans une meilleure position. Si l'antenne est interne essayez de déplacer le châssis.
	Essayez de vous connecter plus tard, ou prenez contact avec votre fournisseur d'accès.
Impossible de démarrer automatiquement des programmes Internet.	Ouvrez une session Internet et lancez le programme de votre choix.

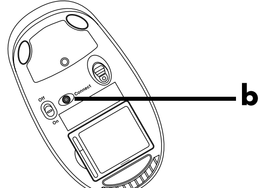
Accès à Internet (suite)

Symptôme	Solution
Le chargement des pages Web est lent.	Assurez-vous que la vitesse du modem et le port COM appropriés ont été sélectionnés : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**. **2** Cliquez sur **Matériel et son**. **3** Double-cliquez sur l'icône **Options de modems et téléphonie**. **4** Cliquez sur l'onglet **Modems**, puis sur le bouton **Propriétés**. **5** Dans la zone *État du périphérique*, assurez-vous que le modem fonctionne correctement. Notez que le chargement des pages Web n'est pas toujours aussi rapide que celui des fichiers stockés sur l'ordinateur. Le chargement des pages peut être ralenti en cas de saturation ponctuelle du site Web.
Le programme AOL s'affiche à l'écran même s'il n'est pas utilisé.	Essayez de supprimer le programme AOL. Pour désinstaller AOL : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**. **2** Cliquez sur **Désinstaller un programme**. **3** Sélectionnez **America Online**, cliquez sur le bouton **Désinstaller** et suivez les instructions à l'écran. **REMARQUE :** La désinstallation du programme AOL n'annulera pas votre compte chez AOL.

Accès à Internet (suite)

Symptôme	Solution
La page d'accueil du navigateur Internet n'est plus celle de mon choix.	Un *logiciel espion* peut résider sur votre ordinateur. Un logiciel espion s'exécute en général automatiquement à l'arrière plan sur l'ordinateur pour collecter et envoyer des informations à votre sujet ou concernant votre utilisation de l'ordinateur à une autre personne ou un autre système sur Internet. Vous pouvez détecter et supprimer ce type de logiciel de l'ordinateur à l'aide de l'un des programmes conçus à cet effet disponibles, notamment Windows Defender. Pour rechercher les logiciels espions à l'aide de Windows Defender : **1** Cliquez sur le bouton **Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, puis sur **Windows Defender**. **2** Cliquez sur **Analyser**. De nombreux programmes de protection antivirus répandus offrent également des outils pour analyser et supprimer les logiciels espions de l'ordinateur. Conseils pour éviter la présence d'un logiciel espion sur votre ordinateur : ■ N'installez pas des programmes si vous n'êtes pas sûr de la fiabilité de leur provenance. Recherchez attentivement sur le site Web de l'éditeur des informations sur le contenu du programme. ■ Ne cliquez pas automatiquement sur **Oui** lorsqu'une fenêtre de téléchargement vous demande si vous voulez installer un programme sur votre ordinateur. Lisez le message dans la fenêtre et vérifiez qu'il s'agit bien d'un programme que vous souhaitez.
Des fenêtres publicitaires indésirables s'affichent sur l'ordinateur en cas de connexion à Internet.	Ce problème est en général provoqué par un *logiciel publicitaire*. Vous pouvez configurer votre navigateur Web pour bloquer les fenêtres publicitaires. Par exemple, sous Internet Explorer, cliquez sur **Outils**, puis sur **Bloqueur de fenêtres publicitaires intempestives**. Pour supprimer ce type de logiciel de votre ordinateur, utilisez le programme antiespion/publicité fourni avec le système (certains modèles uniquement) ou l'un des programmes conçus à cet effet disponibles. Notez que de nombreux programmes de protection antivirus répandus offrent des outils pour analyser et supprimer les logiciels publicitaires de l'ordinateur.

Clavier et souris

<table>
<tr><th>Symptôme</th><th>Solution</th></tr>
<tr><td>Votre ordinateur ne reconnaît pas les commandes ou les combinaisons de touches du clavier.</td><td>Éteignez l’ordinateur en utilisant la souris, reconnectez le clavier à l’arrière de l’ordinateur, puis allumez votre ordinateur.</td></tr>
<tr><td>Le bouton Imprimer du clavier ne fonctionne pas.</td><td>Utilisez l’élément de menu Imprimer dans le programme (se trouve en général dans le menu Fichier).</td></tr>
<tr><td>Le clavier ou la souris sans fil ne fonctionne pas ou n’est pas détecté(e) après l’installation.</td><td>Vérifiez les problèmes suivants :
■ Vérifiez que la souris et le clavier se trouvent dans la zone de couverture du récepteur.
■ Remplacez les piles dans le clavier et la souris.
Éteignez les périphériques, retirez le couvercle des piles, retirez les anciennes piles et insérez des nouvelles piles alcalines. N’utilisez pas de piles rechargeables.
■ Assurez-vous que la souris n’est pas en mode veille (après 20 minutes d’inactivité). Cliquez sur le bouton gauche de la souris pour la réactiver.
Resynchronisez le clavier et la souris avec le récepteur.
1 Branchez le récepteur sur un port USB de votre ordinateur.
Le cas échéant, utilisez un des ports USB situés à l’avant de l’ordinateur.
2 Appuyez sur le bouton Connect (a) sur le récepteur (également le voyant lumineux) et maintenez-le enfoncé pendant 5 à 10 secondes, jusqu’à ce que le voyant bleu commence à clignoter.
a
3 Vérifiez que la souris est allumée, puis appuyez sur le bouton Connect (b) sous la souris et maintenez-le enfoncé jusqu’à ce que le voyant bleu du récepteur cesse de clignoter.


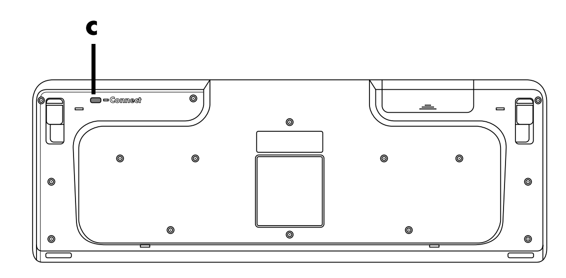
REMARQUE : Le récepteur est programmé pour que la connexion soit établie dans un délai de 60 secondes. Afin de vous assurer que la connexion a bien été établie et que le récepteur n’a pas temporisé, déplacez la souris et vérifiez la réponse sur l’écran.</td></tr>
</table>

Clavier et souris (suite)

<table>
<tr><th>Symptôme</th><th>Solution</th></tr>
<tr><td>Le clavier ou la souris sans fil ne fonctionne pas ou n’est pas détecté(e) après l’installation. (suite)</td><td>Lorsque la souris est bien connectée, répétez la même procédure avec le clavier.

1 Appuyez sur le bouton Connect sur le récepteur et maintenez-le enfoncé pendant 5 à 10 secondes, jusqu’à ce que le voyant bleu commence à clignoter.

2 Appuyez sur le bouton Connect (**c**) sous le clavier et maintenez-le enfoncé jusqu’à ce que le voyant bleu du récepteur cesse de clignoter.



Reportez-vous à la documentation fournie avec le clavier et la souris.</td></tr>
<tr><td>La souris (avec câble) ne fonctionne pas ou n’est pas détectée après l’installation.</td><td>Débranchez et rebranchez le câble de la souris à l’ordinateur.</td></tr>
<tr><td></td><td>Si la souris n’est toujours pas détectée, éteignez l’ordinateur, reconnectez le câble de la souris, puis rallumez l’ordinateur.</td></tr>
<tr><td>Le curseur ne suit pas les mouvements de la souris.</td><td>Redémarrez votre ordinateur à l’aide du clavier :

1 Appuyez simultanément sur les touches Alt et Tabulation pour accéder à un programme ouvert.

2 Appuyez simultanément sur les touches Ctrl et S pour enregistrer les modifications dans le programme sélectionné (Ctrl+S est le raccourci clavier de la commande Enregistrer pour la plupart, *mais pas tous* — les programmes).

3 Une fois les modifications enregistrées dans toutes les applications ouvertes, appuyez simultanément sur les touches Ctrl et Échap pour afficher le menu Démarrer.

4 Utilisez les touches fléchées pour sélectionner le bouton **Flèche** à côté du bouton **Cadenas**. Sélectionnez **Arrêter** puis appuyez sur la touche Entrée sur le clavier.



5 Une fois la procédure d’arrêt terminée, branchez la prise de la souris à l’arrière de l’ordinateur et allumez votre ordinateur.</td></tr>
</table>

Clavier et souris (suite)

Symptôme	Solution
Le curseur suit lentement les mouvements de la souris.	Si vous utilisez une souris avec une boule, nettoyez la boule. Pour obtenir des instructions détaillées sur le nettoyage, visitez le site: **http://www.hp.com/support** Sélectionnez vos pays/région et langue, recherchez le numéro de modèle de votre ordinateur, puis faites une recherche sur le mot-clé *nettoyage*.
	Si vous avez une souris avec une boule, placez-la sur un tapis à souris ou une autre surface rugueuse. Si vous avez une souris optique, essayez de l'utiliser sur une surface moins réfléchissante.
Le curseur ne se déplace pas lorsque j'utilise les touches fléchées du pavé numérique.	Appuyez sur la touche Verr num. Si vous voulez utiliser les touches fléchées du pavé numérique, le voyant Verr num doit être éteint.
Le curseur de la souris ne se déplace que dans le sens horizontal ou vertical (ou se déplace mal à l'écran).	Retirez la boule de la souris (en faisant pivoter le couvercle dans le sens inverse des aiguilles d'une montre) et nettoyez-la à l'aide d'un chiffon humide non pelucheux (n'utilisez pas de papier). Nettoyez également les roulettes sur lesquelles la boule se déplace.
Les mouvements de la souris optique et du curseur ne sont pas synchronisés.	Placez la souris sur un tapis pour souris ou une feuille de papier blanc. Essuyez la lentille du capteur photoélectrique à la base de la souris avec un chiffon non pelucheux (n'utilisez pas de papier).
Le curseur se déplace trop rapidement ou lentement.	Réglez la vitesse du curseur : **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Panneau de configuration**, **Matériel et son**, puis sur **Souris**. **2** Cliquez sur l'onglet **Options du pointeur**. **3** Déplacez le curseur **Mouvement** vers **Lente** ou **Rapide** pour diminuer ou augmenter la vitesse à laquelle le curseur réagit au mouvement de la souris. **4** Cliquez sur **OK**.

Alimentation

Symptôme	Solution
L'ordinateur refuse de démarrer ou de s'allumer.	Assurez-vous que les câbles qui relient l'ordinateur à la source d'alimentation externe sont correctement branchés.
	Lorsque les câbles reliant l'ordinateur à une source d'alimentation sont bien branchés et que la prise murale fonctionne correctement, le témoin d'alimentation vert à l'arrière de l'ordinateur doit s'allumer. Si ce n'est pas le cas, reportez-vous au *Guide de garantie limitée et de support* pour contacter l'assistance technique.
	Si l'écran (moniteur) n'affiche rien, le moniteur est probablement mal connecté. Connectez le moniteur à l'ordinateur, puis branchez-le et allumez-le. Voir *Affichage (moniteur)* à la page 11.
	Placez le sélecteur de tension sur la position appropriée pour votre pays ou région, ou consultez le *Guide de garantie limitée et de support* pour contacter le Centre d'assistance technique.
	Testez la prise murale en y connectant un autre dispositif électrique.
	Vous avez peut-être installé un module de mémoire vive (RAM) incompatible. Réinstallez l'ancien module mémoire pour rétablir l'état initial de votre ordinateur. Pour obtenir des instructions, consultez le *Manuel de mise à niveau et d'entretien*.
	Reconnectez les câbles de données et d'alimentation du disque dur. Pour obtenir des instructions, consultez le *Manuel de mise à niveau et d'entretien*.
Message d'erreur : Le message Disque système invalide, Disque non système ou Erreur disque apparaît.	Lorsque le voyant d'activité s'éteint, retirez le disque et appuyez sur la barre d'espace du clavier. L'ordinateur devrait maintenant démarrer normalement.
L'ordinateur ne s'éteint pas lorsque le bouton de mise en marche (On) est activé.	Appuyez sur le bouton de mise en marche (On) et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.
L'ordinateur s'éteint automatiquement.	Les conditions de température ambiante sont trop élevées. Laissez l'ordinateur refroidir.
	Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur interne fonctionne. Il est possible que votre ordinateur ne soit pas équipé d'un ventilateur interne.
L'ordinateur affiche la mauvaise date et heure.	Il est possible que la pile de l'horloge temps réel doive être remplacée. La durée de vie de cette pile est d'environ sept ans.
	Avant de remplacer la pile, essayez de régler la date et l'heure de votre système d'exploitation en utilisant le Panneau de configuration. Si le problème persiste, remplacez la pile. Pour obtenir des instructions, consultez le *Manuel de mise à niveau et d'entretien*.

Performance

<table>
<tr><th>Symptôme</th><th>Solution</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Le temps d'ouverture ou de réponse des programmes et des fichiers augmente.</td><td>Si vous avez créé plusieurs comptes d'utilisateur sur l'ordinateur, vérifiez que d'autres utilisateurs n'ont pas ouvert de session. En cas d'ouverture simultanée de plusieurs sessions, les ressources système doivent être partagées entre les différents utilisateurs.</td></tr>
<tr><td>Exécutez le programme Nettoyage de disque pour supprimer les fichiers superflus (notamment les fichiers Internet temporaires, les composants et programmes installés que vous n'utilisez plus et les fichiers de la Corbeille) du disque dur :
1 Cliquez sur le bouton Démarrer de Windows, Tous les programmes, Accessoires, Outils système, puis cliquez sur Nettoyage de disque.
2 Sélectionnez le disque que vous voulez nettoyer.
3 Cochez la case en regard du type de fichiers à supprimer.
4 Cliquez sur OK, puis sur Oui pour supprimer définitivement les fichiers.</td></tr>
<tr><td>Exécutez le programme Défragmenteur de disque pour regrouper les fichiers fragmentés sur le disque dur pour améliorer les performances du système, mais sans modifier l'emplacement des fichiers et dossiers.
REMARQUE : L'exécution du programme Défragmenteur de disque peut prendre du temps. Il est conseillé de l'exécuter durant la nuit.
1 Enregistrez votre travail et fermez tous les autres programmes.
2 Appuyez sur les touches Ctrl-Alt-Suppr simultanément.
3 Cliquez sur Ouvrir le gestionnaire de tâches.
4 Dans l'onglet Applications, sélectionnez tous les programmes répertoriés, puis cliquez sur Arrêter la tâche.
5 Cliquez sur le bouton Démarrer de Windows, choisissez Tous les programmes, Accessoires, Outils système, puis cliquez sur Défragmenteur de disque.
6 Cliquez sur Défragmenter maintenant.</td></tr>
<tr><td>Supprimez les programmes inutilisés :
1 Cliquez sur le bouton Démarrer de Windows, puis sur Panneau de configuration.
2 Cliquez sur Désinstaller un programme. La fenêtre Programmes et fonctionnalités apparaît.
3 Choisissez le programme à supprimer, puis cliquez sur Désinstaller.
4 Suivez les instructions données à l'écran.</td></tr>
</table>

Performance (suite)

Symptôme	Solution
Le temps d'ouverture ou de réponse des programmes et des fichiers augmente. (suite)	Détectez d'éventuelles erreurs du disque dur : **1** Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes. **2** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Poste de travail**. **3** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le disque dur que vous souhaitez vérifier, puis cliquez sur **Propriétés**. La fenêtre Propriétés du système s'ouvre. **4** Cliquez sur l'onglet **Outils**. **5** Sous **Vérification des erreurs**, cliquez sur **Vérifier maintenant**. **6** Si vous le souhaitez, cochez les cases **Réparer automatiquement les erreurs de système de fichiers** et **Rechercher et tenter une récupération des secteurs défectueux**. **7** Cliquez sur **Démarrer**. Si le système vous invite à redémarrer, cliquez sur **Oui**.

Périphériques sans fil Bluetooth

Symptôme	Solution
Le périphérique Bluetooth ne fonctionne pas.	Assurez-vous que le périphérique et l'ordinateur sont à la bonne distance, pas trop loin ni trop près. Pour connaître la distance correcte, reportez-vous au mode d'emploi du périphérique.
	Retirez puis réinstallez le périphérique. **1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**. **2** Cliquez sur **Matériel et son**, puis sur **Périphériques Bluetooth**. **3** Sélectionnez le périphérique qui ne fonctionne pas, puis cliquez sur **Supprimer**. **4** Cliquez sur **Ajouter**, appuyez sur le bouton de réinitialisation du périphérique, cochez la case **Mon périphérique est installé et prêt à être détecté**, puis sur **Suivant**. **5** Suivez les instructions de l'assistant données à l'écran.
	Il se peut que le périphérique ait trop de connexions. Soit patientez jusqu'à ce que le périphérique soit moins occupé, soit configurez les autres périphériques pour ne pas qu'ils puissent être découverts. Pour savoir comment désactiver la découverte d'un périphérique, reportez-vous au mode d'emploi du périphérique.
	Assurez-vous que les périphériques qui utilisent des fréquences radio (par exemple, des fours à micro-ondes, des téléphones sans fil ou des réseaux sans fil 802.11) ne créent pas une interférence. Essayez de déplacer le périphérique qui ne fonctionne pas plus loin des autres.

Divers

Symptôme	Solution
Message d'erreur : mémoire insuffisante.	Fermez tous les programmes ouverts et réessayez de lancer la tâche, ou redémarrez l'ordinateur (cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Redémarrer**). Si le message continue à s'afficher, il est conseillé d'acheter et d'installer de la mémoire supplémentaire.
Le télécapteur ne reçoit pas de signal de la télécommande (certains modèles uniquement).	**1** Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés**. **2** Sous **Tâches**, cliquez sur **Gestionnaire de périphériques**. **3** Cliquez sur le signe plus (**+**) à côté de **Contrôleurs USB**. **4** Si eHome Infrared Receiver figure dans la liste sous Contrôleurs USB, c'est que Windows Vista détecte le récepteur infrarouge correctement. Dans le cas contraire, passez à l'étape suivante. **5** Débranchez l'extrémité du câble USB sur le télécapteur de l'ordinateur et rebranchez-la au même port USB. **6** Déconnectez tous les autres périphériques USB, laissez le télécapteur branché, puis redémarrez l'ordinateur. Une fois que le télécapteur apparaît dans la fenêtre Gestionnaire de périphériques, reconnectez les autres périphériques USB.
Le lecteur de carte mémoire (certains modèles uniquement) ne peut pas lire la carte mémoire.	N'insérez ni ne retirez de carte mémoire quand le voyant clignote. Cela pourrait entraîner une perte de données ou endommager définitivement la carte.
	Certaines cartes mémoire sont munies d'un interrupteur de lecture/écriture ou de sécurité. Assurez-vous que l'interrupteur de lecture/écriture autorise l'écriture avant de tenter un enregistrement de données.
	Vérifiez que le volume des données que vous enregistrez n'excède pas la limite de stockage de la carte mémoire.
	Assurez-vous que le format de la carte mémoire fait partie des formats pris en charge : CompactFlash (I, II et Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia ou xD. D'autres types peuvent être pris en charge sur certains modèles.
	Assurez-vous que la carte mémoire est entièrement insérée dans le logement approprié.
	Examinez s'il y a de la poussière ou autre susceptible d'obstruer un orifice ou de détériorer un contact métallique sur les extrémités de la carte mémoire. Nettoyez les contacts avec un chiffon non pelucheux légèrement imbibé d'alcool isopropylique. Remplacez la carte mémoire, si nécessaire.

Réparation de problèmes logiciels

Lorsque l'ordinateur fonctionne normalement, il utilise le système d'exploitation et les programmes installés. Si votre ordinateur fonctionne anormalement ou s'il s'arrête à cause d'un logiciel, vous êtes peut-être en mesure de le réparer.

Pour réparer certains logiciels, il suffit parfois de redémarrer votre ordinateur, mais d'autres fois il est nécessaire d'exécuter une récupération système à partir de fichiers sur votre disque dur.

IMPORTANT : Il est important de respecter l'ordre des méthodes de réparation de l'ordinateur décrit dans ce document.

Vue d'ensemble des réparations logicielles

Cette section répertorie les méthodes à votre disposition pour réparer l'ordinateur en cas de problèmes rencontrés au niveau des logiciels. Les sections suivantes fournissent des instructions détaillées pour chaque méthode. Respectez l'ordre des procédures à exécuter ci-dessous :

1 Redémarrage du système
2 Arrêt de l'ordinateur
3 Mise à jour de pilotes
4 Restauration du système Microsoft
5 Réinstallation des logiciels et des pilotes
6 Récupération système

REMARQUE : Si vous remplacez votre disque dur, vous devez uniquement exécuter la récupération système.

Redémarrage du système

Le redémarrage est la méthode la plus simple pour réparer votre ordinateur. Lorsque vous redémarrez votre ordinateur, ce dernier réamorce le système d'exploitation et les logiciels dans sa mémoire.

Pour redémarrer votre ordinateur :

1 Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes.
2 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Redémarrer**.

Arrêt de l'ordinateur

Lorsque vous éteignez et rallumez votre ordinateur, vous le forcez à réamorcer le système d'exploitation dans sa mémoire, ce qui efface certaines informations de suivi. Cela peut éliminer certains problèmes susceptibles de subsister après un simple redémarrage.

Pour éteindre votre ordinateur :

1 Fermez tous les programmes en cours et toutes les fenêtres ouvertes.
2 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Arrêter**.
3 Allumez votre ordinateur en appuyant sur le bouton marche/arrêt.

Mise à jour de pilotes

Un *pilote* est un logiciel qui permet à un ordinateur de communiquer avec un périphérique connecté, par exemple une imprimante, un lecteur de disque dur, une souris ou un clavier.

Effectuez la procédure suivante pour mettre à jour un pilote ou revenir à une version antérieure du pilote si le plus récent ne résout pas votre problème :

1. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés**.
2. Sous **Tâches**, cliquez sur **Gestionnaire de périphériques**.
3. Cliquez sur le signe plus (**+**) pour développer le type de périphérique que vous souhaitez mettre à jour ou restaurer (par exemple, Lecteurs de CD-ROM/DVD).
4. Double-cliquez sur l'élément concerné (par exemple, HP DVD Writer 640b).
5. Cliquez sur l'onglet **Pilote**.
6. Pour mettre un pilote à jour, cliquez sur **Mettre à jour le pilote** et suivez les instructions à l'écran.

   Ou

   Pour revenir à une version antérieure d'un pilote, cliquez sur **Restaurer le pilote** et suivez les instructions à l'écran.

Restauration du système Microsoft

Microsoft Windows Vista inclut une fonction qui vous permet de retrouver une configuration de l'ordinateur préalablement enregistrée avant l'apparition du problème de logiciel actuel. Ceci est rendu possible par la création d'un *point de reprise* à partir duquel les paramètres de l'ordinateur sont enregistrés pour cette date et heure précises.

Lorsque vous installez un nouveau programme, le système d'exploitation crée automatiquement un point de reprise avant d'ajouter le nouveau logiciel. Vous pouvez aussi établir ces points manuellement.

Si vous rencontrez un problème que vous pensez lié à un logiciel installé sur votre ordinateur, utilisez la fonction Restauration du système pour ramener votre ordinateur à son état lors d'un point de reprise précédent.

REMARQUE : Utilisez toujours la procédure Restauration du système avant d'utiliser le programme Récupération système.

Pour lancer une restauration du système :

1. Fermez tous les programmes.
2. Cliquez sur le bouton **Démarrer de Windows**, puis sur **Tous les programmes** et **Accessoires**.
3. Choisissez **Outils système**, **Restaurer le système**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Suivez les instructions données à l'écran.

Pour ajouter des points de restauration manuellement :

1. Fermez tous les programmes.
2. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**.
3. Cliquez sur **Système et maintenance**, puis sur **Système**.
4. Cliquez sur **Protection du système**.
5. Sous **Points de restauration automatiques**, sélectionnez le disque pour lequel vous souhaitez créer un point de restauration.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Suivez les instructions données à l'écran.

Pour un complément d'information sur les points de restauration des logiciels :

1. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Aide et support**.
2. Tapez *restauration du système* dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.

Réinstallation des logiciels et des pilotes

Si une application ou un pilote installé en usine est endommagé, vous pouvez les réinstaller à l'aide du programme Gestionnaire de réinstallation (certains modèles uniquement).

REMARQUE : N'utilisez pas le Gestionnaire de réinstallation pour réinstaller les logiciels contenus sur les CD ou les DVD qui se trouvaient dans l'emballage de votre ordinateur. Réinstallez ces programmes directement à partir des CD ou des DVD.

Avant de désinstaller un programme, assurez-vous que vous disposez d'un moyen de le réinstaller ultérieurement. Vérifiez qu'il est encore disponible à l'endroit d'où vous l'aviez installé initialement (par exemple, un disque ou Internet). Vous pouvez aussi vérifier la liste des programmes que vous pouvez réinstaller à partir du Gestionnaire de réinstallation.

Pour consulter la liste des programmes installables à partir du Gestionnaire de réinstallation :

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Outils et Aide**, puis cliquez sur **Gestionnaire de réinstallation**.
2 Cliquez sur **Options avancées**, sur **Réinstallation de logiciels**, puis sur **Suivant**.
3 Cliquez sur **Suivant** à l'écran de bienvenue.

   Une liste de programmes s'ouvre. Vérifiez si votre programme est présent.

Pour désinstaller un programme :

1 Fermez tous les programmes et les dossiers.
2 Désinstallez le programme endommagé.
   a Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows** et sélectionnez **Panneau de configuration**.
   b Sous **Programmes**, cliquez sur **Désinstaller un programme**.
   c Choisissez le programme à supprimer, puis cliquez sur **Désinstaller**.
   d Cliquez sur **Oui** si vous souhaitez poursuivre le processus de désinstallation.

Pour réinstaller un programme à l'aide du Gestionnaire de réinstallation :

1 Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Outils et Aide**, puis cliquez sur **Gestionnaire de réinstallation**.
2 Cliquez sur **Options avancées**, sur **Réinstallation de logiciels**, puis sur **Suivant**.
3 Cliquez sur **Suivant** à l'écran de bienvenue.
4 Choisissez le programme que vous souhaitez réinstaller, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.
5 Après la réinstallation, redémarrez l'ordinateur.

REMARQUE : Cette dernière étape est impérative. Vous devez toujours redémarrer l'ordinateur lorsque vous avez terminé de réinstaller des applications ou des pilotes.

Récupération système

Après avoir essayé les autres méthodes de réparation de votre système, vous pouvez exécuter le programme Récupération système en dernier ressort pour réinstaller le système d'exploitation, les logiciels et les pilotes d'usine.

La récupération système efface tout le contenu du disque dur et le reformate, supprimant ainsi tous les fichiers de données que vous avez créés. L'option Récupération système réinstalle le système d'exploitation, les programmes et les pilotes. Cependant, vous devez réinstaller les logiciels qui n'étaient pas installés à l'origine sur l'ordinateur. Ceci inclut les logiciels contenus sur les CD de la boîte d'accessoires de l'ordinateur et ceux que vous avez installés depuis l'achat de l'ordinateur.

De plus, vous devez choisir parmi les options suivantes pour exécuter une récupération système :

- Image de réinstallation — Exécutez la récupération système à partir d'une image stockée sur votre disque dur. Cette image est un fichier qui contient une copie du logiciel d'origine. Pour exécuter une récupération système à partir d'une image, consultez la section *Lancement de la récupération système à partir du disque dur* à la page 30.

  REMARQUE : L'image de réinstallation utilise une partie du disque dur qui n'est alors plus disponible pour l'enregistrement de données.

- Disques de récupération — Exécutez la récupération à partir de disques de récupération (CD ou DVD) que vous créez à partir des fichiers stockés sur votre disque dur. Pour créer les disques de récupération, consultez la section suivante.

Création de disques de récupération

Effectuez la procédure décrite dans cette section pour créer une série de disques de récupération à partir de l'image stockée sur votre disque dur. Cette image comprend le système d'exploitation et les logiciels préinstallés à l'origine sur votre ordinateur.

Vous pouvez créer un seul jeu de disques de récupération pour votre ordinateur. Les disques de récupération que vous créez ne peuvent être utilisés que sur votre ordinateur.

Après avoir créé les disques de récupération, vous pouvez supprimer l'image de réinstallation si vous souhaitez libérer de l'espace sur votre disque dur.

REMARQUE : Ne supprimez pas cette image de récupération avant d'avoir créé les disques de récupération.

Quels disques utiliser pour la récupération ?

Utiliser des DVD au lieu de CD lorsque vous créez votre jeu de disques de récupération présente plusieurs avantages :

- Les DVD ont une plus grande capacité de stockage que les CD, vous aurez donc moins de disques à enregistrer et conserver.
- Les DVD de récupération prennent moins de temps à créer que des CD de récupération.

Pour créer des disques de récupération, votre ordinateur doit posséder un graveur de CD ou DVD, ou vous devez avoir un autre lecteur capable d'enregistrer sur CD ou DVD.

Les disques DVD+RW, DVD-RW et CD-RW ne peuvent servir de disques de récupération.

Vous devez employer des disques de haute qualité. Le processus de création de disques de récupération est très important ; c'est pourquoi il y a une norme de vérification très élevée. Il se peut qu'un message tel que *Echec lors de la tentative d'écriture sur le disque* ou *Erreur détectée durant la vérification du disque*.

Vos disques peuvent être rejetés s'ils ne sont pas 100 % sans erreur. Le programme vous demandera d'insérer un autre disque vierge pour réessayer. Cela est normal en cas de rejet de l'un de vos disques.

Le nombre de disques compris dans un jeu de disques de récupération dépend de votre modèle d'ordinateur. Le programme qui crée les disques vous indique le nombre spécifique de disques vierges nécessaires pour réaliser ce jeu de disques. Le tableau suivant donne une idée du nombre de disques dont vous aurez besoin.

Lecteur de disque	Type de disque	Nombre de disques vierges requis
DVD	DVD-R, DVD+R	1 à 2 disques
DVD	DVD+R -double couche	1 disque
CD	CD-R	7 à 11 disques
Aucun lecteur de CD ou DVD		Contactez l'assistance technique de HP

Cette procédure demande du temps pour vérifier l'exactitude des informations sur le disque. Vous pouvez abandonner le processus à tout moment. La prochaine fois que vous démarrez le programme, il reprend à son stade d'arrêt.

Pour créer des disques de récupération :

1. Fermez tous les programmes.
2. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Outils et Aide**, puis cliquez sur **Création de disques de récupération**.
3. Suivez les instructions données à l'écran. Étiquetez chaque disque au fur et à mesure de leur création (par exemple, Récupération 1, Récupération 2).
4. Conservez les disques de récupération en lieu sûr.

Options de récupération système

La récupération système doit être exécutée dans l'ordre suivant :

1. Via le menu Démarrer de Windows Vista.
2. En appuyant sur la touche F11 du clavier durant le démarrage.
3. Via les disques de récupération créés.
4. Via les disques de récupération achetés auprès de l'assistance HP. Pour acheter les disques de récupération, rendez-vous sur **http://www.hp.com/support** et consultez la page de téléchargement de logiciels et de pilotes correspondant au modèle de votre système.

Lancement de la récupération système à partir du disque dur

Suivez l'une des procédures ci-dessous pour réinstaller les logiciels à partir de l'image de réinstallation se trouvant sur votre disque dur :

- Récupération système via le menu Démarrer de Windows Vista
- Récupération système lors du démarrage de l'ordinateur

Récupération système via le menu Démarrer de Windows Vista

Si l'ordinateur fonctionne normalement et que Windows Vista répond, utilisez ces étapes pour exécuter une récupération système.

REMARQUE : L'option Récupération système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. Assurez-vous donc au préalable de faire une copie sur un disque amovible de toutes les données que vous désirez conserver.

---

1. Éteignez l'ordinateur.
2. Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.
3. Allumez l'ordinateur.
4. Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, **Outils et Aide**, puis cliquez sur **Gestionnaire de réinstallation**.
5. Dans la fenêtre de bienvenue au Gestionnaire de réinstallation, cliquez sur le bouton **Options avancées**.
6. Dans la fenêtre Options avancées, cliquez sur **Récupération système**, puis sur **Suivant**.

   Votre ordinateur redémarrera.

   REMARQUE : Si votre système ne détecte pas de partition de récupération, il vous invite à insérer un disque de récupération.

   ---

7. Dans la fenêtre de bienvenue Windows, cliquez sur **Suivant**.
8. Cliquez sur **Non** pour exécuter une récupération système, puis cliquez sur **Suivant**.
9. Si le système vous invite à sauvegarder vos fichiers et que vous ne l'avez pas encore fait, cliquez sur **Oui**. Sinon, cliquez sur **Non**, puis sur **Suivant**.

   La récupération système commence.

10 Une fois la récupération achevée, l'ordinateur redémarre.

11 Terminez la procédure d'enregistrement et attendez que le Bureau s'affiche.

12 Éteignez l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques puis rallumez l'ordinateur.

13 Effectuez la procédure décrite dans la section *Exécution de la procédure suivant la récupération* à la page 32.

Récupération système lors du démarrage de l'ordinateur

Si l'ordinateur fonctionne normalement mais que Windows Vista ne répond pas, utilisez ces étapes pour exécuter une récupération système :

REMARQUE : L'option Récupération système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. Assurez-vous donc au préalable de faire une copie sur un disque amovible de toutes les données que vous désirez conserver.

---

1 Éteignez l'ordinateur. Si nécessaire, appuyez et maintenez enfoncé le bouton de mise en marche jusqu'à ce que l'ordinateur s'arrête.

2 Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.

3 Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour démarrer l'ordinateur.

4 Immédiatement à l'apparition du logo initial, appuyez sur la touche F11 du clavier plusieurs fois jusqu'à l'affichage de la fenêtre Gestionnaire de réinstallation.

5 Cliquez sur **Options avancées**.

6 Dans la fenêtre Options avancées, cliquez sur **Récupération système**, puis sur **Suivant**.

7 Cliquez sur **Non** pour sauvegarder vos fichiers (si ce n'est déjà fait) et cliquez sur **Suivant**.

La récupération système commence. Une fois la récupération achevée, l'ordinateur redémarre.

8 Terminez la procédure d'enregistrement et attendez que le Bureau s'affiche.

9 Éteignez l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques puis rallumez l'ordinateur.

10 Effectuez la procédure décrite dans la section *Exécution de la procédure suivant la récupération* à la page 32.

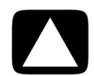
Exécution de la récupération système à l'aide des disques de récupération

Cette section contient la procédure d'exécution d'une récupération système à partir des disques de récupération créés conformément aux directives de la section *Création de disques de récupération* à la page 29.

REMARQUE : L'option Récupération système efface toutes les données ou tous les programmes que vous avez créés ou installés depuis l'achat de l'ordinateur. Assurez-vous donc au préalable de faire une copie sur un disque amovible de toutes les données que vous désirez conserver.

Pour exécuter le programme Récupération système avec des disques de récupération :

1 Si l'ordinateur fonctionne, créez un CD ou DVD de sauvegarde contenant tous les fichiers de données que vous souhaitez conserver. Dès que vous en avez terminé, retirez le disque de sauvegarde du plateau.



PRÉCAUTION : Toutes les données sur le disque dur seront supprimées. Toutes les données non sauvegardées seront perdues.

2 Insérez le disque de récupération no 1 dans le lecteur de CD ou de DVD approprié, puis refermez-le.

3 Si l'ordinateur répond, cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, cliquez sur la **flèche** située à côté du bouton **Cadenas** et cliquez sur **Arrêter**.

Ou

Si l'ordinateur ne répond pas, appuyez sur le bouton de mise sous tension et maintenez-le enfoncé pendant environ cinq secondes ou jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.

4 Déconnectez tous les périphériques de l'ordinateur, sauf le moniteur, le clavier et la souris.

5 Appuyez ensuite sur le bouton de mise sous tension pour allumer l'ordinateur.

Il est possible qu'une fenêtre s'ouvre et vous demande de choisir entre la récupération système à partir de disques (CD ou DVD) ou à partir du disque dur.

6 Choisissez la récupération à partir de disques et cliquez sur **Suivant**.

7 Dans la fenêtre de bienvenue Windows, cliquez sur **Suivant**.

8 Cliquez sur **Non** pour exécuter une récupération système, puis cliquez sur **Suivant**.

9 Si le système vous invite à sauvegarder vos fichiers et que vous ne l'avez pas encore fait, cliquez sur **Oui**. Sinon, cliquez sur **Non**, puis sur **Suivant**.

10 Insérez le disque de récupération suivant, si l'ordinateur vous y invite.

11 Lorsque le Gestionnaire de réinstallation a terminé, retirez le dernier disque.

12 Cliquez sur **Terminer** pour redémarrer l'ordinateur.

Exécution de la procédure suivant la récupération

1 À l'écran de bienvenue de Microsoft Windows, suivez les instructions qui apparaissent à l'écran de configuration, puis cliquez sur **Démarrer** dans le dernier écran pour afficher le bureau Windows.

2 Configurez votre connexion Internet.

3 Éteignez l'ordinateur, rebranchez tous les périphériques connectés au départ à l'ordinateur, puis redémarrez l'ordinateur.

4 Réinstallez les logiciels livrés avec l'ordinateur ainsi que tout logiciel supplémentaire que vous avez acheté.

- La récupération système peut avoir déjà installé certains logiciels livrés avec l'ordinateur.
- Si vous aviez installé des mises à jour pour certains logiciels, vous devrez également les réinstaller. Vous pouvez généralement télécharger ces mises à jour à partir du site Web de l'éditeur du logiciel.

5 Utilisez Windows Update pour obtenir les mises à jour essentielles de Microsoft :

   a Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, puis sur **Panneau de configuration**.

   b Sous **Sécurité**, cliquez sur le bouton **Rechercher les mises à jour**.

   c Téléchargez et installez les mises à jour maintenant en cliquant sur le bouton **Installer les mises à jour**.

6 Redémarrez votre ordinateur. (Certaines mises à jour ne seront installées qu'après le redémarrage.)

7 Utilisez Mise à jour HP pour obtenir les mises à jour essentielles de HP :

   a Cliquez sur le **bouton Démarrer de Windows**, **Tous les programmes**, le dossier **HP** puis sur **Mise à jour HP**.

   b Pour télécharger les mises à jour de pilotes et de logiciels, suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

8 Si vous avez effectué une sauvegarde avant la récupération système, copiez les fichiers de sauvegarde de données à partir du support de sauvegarde sur votre disque dur.

9 Assurez-vous que votre système contient des logiciels de sécurité à jour.

www.hp.com

Printed in

5992-1151